

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,  
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:  
CENTRO DE PADEL 2019**

**CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURA, URBANISMO Y DEPORTE  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

### **1. FICHA TÉCNICA:**

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as ciudadanos/as sobre el **CENTRO DEPORTIVO DE PADEL 2019** perteneciente a la Consejería de Infraestructura, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el del ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 49 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



## 2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL CENTRO DEPORTIVO DE PADEL** con un valor de **3,92** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	49	4,31
Valore el estado de los aseos	49	4,59
Limpieza del recinto	48	4,63
Valore el control de acceso a las instalaciones	49	4,29
Valoración del alquiler de las instalaciones	49	3,92
Nivel de Calidad del Centro de Padel	49	3,92

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicios:

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	83,7	4,1	12,2	95,9
Valore el estado de los aseos	98	0	2	100
Limpieza del recinto	91,7	0	8,3	100
Vigilancia/Seguridad en el recinto	81,6	4,1	14,3	95,9
Valore el control de acceso a las instalaciones	65,3	14,3	20,4	85,7
Valoración del alquiler de las instalaciones	81,7	18,3	0	81,7
Nivel de Calidad del Centro de Padel	83,7	4,1	12,2	95,9

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



### 3. TABLA DE FRECUENCIAS

#### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
	Mal	1	2,0	2,0	4,1
	Regular	6	12,2	12,2	16,3
	Bien	15	30,6	30,6	46,9
	Muy bien	26	53,1	53,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

#### Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bien	18	36,7	36,7	38,8
	Muy bien	30	61,2	61,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

#### Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	8,2	8,3	8,3
	Bien	10	20,4	20,8	29,2
	Muy bien	34	69,4	70,8	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		49	100,0		

#### Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	4,1	4,1	4,1
	Regular	7	14,3	14,3	18,4
	Bien	15	30,6	30,6	49,0
	Muy bien	25	51,0	51,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	



### Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	14,3	14,3	14,3
	Regular	10	20,4	20,4	34,7
	Bien	12	24,5	24,5	59,2
	Muy bien	20	40,8	40,8	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

### Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	14,3	14,3	14,3
	Mal	2	4,1	4,1	18,4
	Bien	19	38,8	38,8	57,1
	Muy bien	21	42,9	42,9	100,0
	Total	49	100,0	100,0	